

Comité d'Entreprise du 23 février 2017

Plan d'actions commerciales :

La CFDT avait « planché » sur le sujet en envoyant comme convenu à la direction, 2 semaines avant le CE, toutes les questions émanant des différents réseaux et induites par le document. Peine perdue, les élus ont eu peu de réponses au milieu d'une séance sans queue ni tête qui ressemblait plus à une interview qu'à une discussion sur un sujet important pour l'avenir du groupe. Les élus ont pu grappiller çà et là quelques bribes intéressantes sur chaque marché :

Pour le MDP, l'accent est mis sur les certificats mutualistes (plutôt bien partis, mais la direction reste prudente sur le maintien de cette performance sur l'ensemble de l'année), la dépendance (qui revient au goût du jour), le marché IARD pour lequel la Direction Commerciale recherche un partenariat.

Pour le MDE, défense des portefeuilles standard et des CCN restent une priorité, cependant, cet objectif très tributaire des produits à vendre, de la qualité des outils de gestion (2ème cause de résiliation) et de l'efficacité des procédures n'est porté par aucune volonté concrète : faites sans marge avec des produits plus chers que la concurrence !

Tout repose sur les équipes commerciales de proximité et les directions des accords de branche qui comme d'habitude feront avec les moyens du bord (de plus en plus limités), sans y être fortement incitées puisque les challenges commerciaux, sont décrits comme étant « non parfaitement alignés dans le contexte actuel ».

Les challenges ! Nouvelle intervention des élus CFDT sur les dispositions applicables en 2016 pour les managers (*challenge 2016 = moyenne des challenges (ou parts variables y compris la partie collective) payés au titre des trois dernières années (2013, 2014 et 2015)*), et nouvelle justification : « l'administration des ventes ne peut pas calculer un challenge en 2016 pour des managers dont le périmètre des équipes a changé en cours d'année »...

Par contre appliquer ce principe ou même une proratisation aux commerciaux dont les potentiels ont été amputés (divisés par deux pour certains) ainsi qu'aux assistantes qui ont largement participé à la formation de leurs collègues n'est toujours pas à l'ordre du jour. Selon que vous serez puissant ou misérable...

La direction indique que les ventes additionnelles et le multi-équipement vont devenir le fil rouge des équipes commerciales, car multi équiper un client coûterait quatre fois moins cher que conquérir un nouveau client. Nous constatons cependant que cette stratégie se heurte à des réalités douloureuses : le bricolage d'une ancienne offre santé standard REUNICA pour passer l'année, une future offre semi-sur-mesure qui ne sera probablement **pas prête avant 2019**, rien de neuf en prévoyance et des produits d'épargne retraite qui ne répondent pas aux attentes de la plupart de nos clients.

Enfin, nous avons demandé une présentation y compris devant le CHSCT de la politique de déploiement de la méthode de vente REFLEX 360 et avons dénoncé la façon brutale dont elle est déclinée sur le MDE, infantilissante, voire dévalorisante pour les chargés d'affaires. La direction a reconnu que certaines façons d'appliquer la méthode étaient inadaptées.

Dans le cadrage sur la transformation de la distribution, la direction cherche à fluidifier l'intégration des différents canaux (réseaux, internet, VAD, partenariat, relation clients, marketing, appuis nationaux) dans une dynamique d'innovation de services différenciant. Le discours de la direction était très imprécis, voire brumeux, quant aux possibles impacts sur nos réseaux internes en matière d'emploi et de conditions de travail. Nous avons eu un sentiment de déjà vu lors du rapprochement avec La Mondiale en 2007 lorsque la direction vantait les synergies à venir, qui sont toujours encore largement...à venir !!! La direction n'a plus que quelques mois pour peaufiner un projet qui puisse fédérer les équipes et donne un cap motivant...Pari plutôt risqué au regard du peu d'enthousiasme actuel !

La CFDT a de nouveau alerté la direction sur la résolution de l'équation du « faire mieux avec moins » dans le contexte concurrentiel fort: baisse permanente d'effectifs, partenariats phagocytant, projets anxigènes, produits inadaptés...



Point flux entrants des courriers :

2^{ème} round sur le projet des flux entrants du courrier :

Les élus sont restés sur leur faim quant aux réponses données en séance, Il faut dire que les débats ont été un peu bousculés par le temps... En CE, c'est devenu monnaie courante de voir les débats s'enchaîner au rythme imposé par la direction...

Pour un projet aussi structurant sur 2 à 3 ans, il est effarant de constater l'absence de donnée chiffrée du nombre de courriers et des perspectives d'évolution des flux entrants. Comment les élus face à ce vide de sens pourraient vérifier le bien-fondé d'un tel projet, hormis l'amélioration du suivi client et une certaine valeur ajoutée à l'activité des gestionnaires œuvrant sur les flux entrants. Le plus inquiétant est le manque de consistance des aspects RH. Les éléments liés à la GPEC ont été donnés de matière théorique. Aucune fiche métier n'a été présentée. Aucune explication sur les formations qui devraient être mises en place. Des informations qui sont données au fil de l'eau aux équipes, quand on leur donne de l'information... Pourtant cette activité devrait permettre l'embauche, en interne, d'effectifs supplémentaires, à partir d'avril prochain au sein des équipes sous contrôle de la DIELA.

Ni le dossier présenté, ni les échanges, ne précisent la cible des effectifs et l'accompagnement nécessaire aux salariés impactés !

Mais quid du personnel des autres sites ?

Pour les autres services courriers « hors DIELA », la direction ne se prononce pas et verra au moment voulu avec les responsables locaux et les CHSCT régionaux. Ces salariés verront passer le train de l'évolution de leur métier, privés par la direction de pouvoir monter à bord. Ce n'est vraiment pas engageant pour les salariés concernés conscients qu'ils n'auront peut-être pas d'opportunités similaires pour évoluer.

Au final, beaucoup trop de questions restent sans réponse et un avenir incertain !

La CFDT n'en a pas fini avec ce dossier, avec ses questions et va suivre les équipes concernées pour être force de proposition !



Point retraite complémentaire :

Autre point important à l'ordre du jour du CE, la situation de l'activité Retraite Complémentaire dans le groupe dans le cadre de l'accompagnement des mesures de l'article 8 de l'ANI 2013, notamment avec le cadrage serré des contraintes budgétaires et donc sur les moyens mis à disposition.

Ces dernières engendrent toujours pour les gestionnaires de fortes turbulences et des conditions de travail actuellement difficiles que souhaite tempérer la direction avec les données chiffrées plutôt positives, tant en quantité qu'en qualité. Visiblement, la direction doit résoudre un problème de communication entre sa vision globale et le vécu sur le terrain. Rappelons au passage que l'emploi sur la retraite a diminué de 6,4% entre 2015 et 2017.

Même si les élus CFDT auraient aimé avoir aussi une cartographie actualisée par métier et site, les échanges ont été intéressants notamment sur l'évolution de la politique de l'emploi et l'arrivée de nouveaux outils communautaires AGIRC ARRCO qui vont impacter fortement certains métiers comme les liquidateurs retraite ou les conseillers CICAS.

En effet, le digital et la simplification du produit retraite vont modifier profondément le métier de liquidateur avec le service internet des fédérations pour la constitution des dossiers en ligne. D'autres métiers en gestion (services pré-liquidation et Gestion Droits des actifs) seront impactés par des outils règlementaires comme la DSN qui permettra d'avoir plus rapidement des éléments de calcul de droits. A ce titre, un prochain point sur la DSN sera nécessaire car la direction a indiqué que si les impacts sont en cours d'étude sur les métiers de gestion des entreprises, on sait qu'il existe des différences de capacité de traitement – et donc d'impacts sur le personnel et les conditions de travail et d'efficacité en relation au client - entre le périmètre concurrentiel (sans logistique externe) et la retraite complémentaire (pilotée par les fédérations Agirc Arrco). A terme, la direction s'interroge sur le maintien ou la disparition de certains métiers : « si le groupe garantit l'emploi, il ne peut pas garantir l'exercice d'un métier unique tout au long de la carrière ». Cet accompagnement nécessaire ne pourra pas se faire sans les élus CFDT.

Les conseillers CICAS seront quant à eux bientôt équipés de tablettes qui remplaceront les piles de dossiers papiers transportés lors des permanences et devraient leur permettre d'obtenir des gains de temps jusqu'à 30%. La diminution du temps consacré aux tâches administratives serait mise à profit pour augmenter le temps de conseil aux futurs retraités par une polyvalence accrue des conseillers. Mais du conseil sur quoi et une polyvalence vers quoi ?



Vote du budget du Comité d'Entreprise :

La majorité des élus a voté le budget 2017 du CE. Jamais le CE n'avait été obligé de construire un budget aussi contraint. La politique salariale du groupe, la diminution des effectifs, et la baisse de la masse salariale ont conduit à une diminution de la dotation au CE. La CFDT veut une gestion du comité d'entreprise responsable et prudente.

Les prestations ont baissé dans leur globalité. Pour 2017, les prestations « rentrée maternelle » et « chèque domicile » sont suspendues et réintégrées dans le budget de l'entraide.

Création d'une nouvelle prestation : le crédit global salarié qui résulte de la fusion du crédit global vacances et crédit sport et culture. Cette réduction budgétaire s'accompagnant d'une plus grande souplesse dans les choix proposés.



Les prestations 2017 du Comité d'Entreprise :

Le crédit global salarié

		Crédit Global Vacances	
Quotient familial		Montants 2016	Montants 2017
0	13000	580 €	530 €
13000	19000	550 €	500 €
19001	26000	500 €	450 €
26 001	33000	440 €	390 €
33 001 €	à 39 000€	390 €	340 €
> 39 000€ ou non production d'avis		320 €	270 €

	Crédits Loisirs Adultes	
Situation du salarié	Montants 2016	Montants 2017
Avec Enfant à Charge	110 €	100 €
Sans Enfant à Charge	140 €	130 €

**Nouvelle prestation.
Fusion des deux crédits.**

Ce poste de prestations donnent droit à un crédit global qui reprend toutes les activités remboursés par des prestations attribuées en 2016 sur le crédits global vacances et le crédit loisirs adultes

CREDIT vacances, loisir, sport et culture

Quotient familial		Montants 2017 AVEC prestations enfant	Montants 2017 SANS prestations enfant
0	13000	630 €	660 €
13000	19000	600 €	630 €
19001	26000	550 €	580 €
26 001	33000	490 €	520 €
33 001 €	à 39 000€	440 €	470 €
> 39 000€ ou non production d'avis		370 €	400 €



Possibilité de toucher la totalité de ce crédit en cheque culture.

Vacances et loisirs



Les prestations 2017 du Comité d'Entreprise :

Le crédit loisirs enfant

Crédit Loisir Enfants			
Quotient familial		Montants 2016	Montants 2017
0	13000	330 €	300 €
13000	19000	300 €	270 €
19001	26000	270 €	240 €
26 001	33000	230 €	200 €
33 001 €	à 39 000€	170 €	140 €
> 39 000€ ou non		130 €	100 €



Les rentrées scolaires / étudiants



Rentrée scolaire > Lycée		
Tranche d'age	Montants 2016	Montants 2017
3-5 ANS Maternelle	30 €	
6_10 ANS Primaire	80 €	60 €
11-18 ANS Collège Lycée	130 €	110 €

Rentrée scolaire étudiante		
Quotient familial	Montants 2016	Montants 2017
Q1	250	220
Q2	150	120

Le Noël des salariés et des enfants

Noël salariés (ajustement possible) et enfants		
Salariés / Enfants	Montants 2016	Montants 2017
Salariés	130 €	110 €
Enfants - 16 ANS	40 €	30 €

Le montant Noël des salariés pourra être ajusté à la hausse si le budget le permet

Réserve estimée : 72 460 €



Les associations locales

Dotation aux associations locales		
Tranche de distribution	Montants 2016	Montants 2017
Site de + de 300 salariés	30 €	20 €
Site entre 50 et 300 salariés	35 €	25 €
Site inférieur à 50 (devient inférieur à 100)	40 €	35 €

